TC01. Manual práctico del puesto de trabajo.

1. Presentación.

Nombre y apellidos	Puesto de trabajo transferido	Nivel del puesto transferido	Unidad Administrativa	Organismo/ Consejería
Juan Pérez Moreno	Atención al público. Turno de mañana.	18	Registro	IAAP

Tu entorno y tu equipo: personas y puestos. Completa con nombres y apellidos los puestos de las personas titulares de puestos superiores, colaterales y colaboradoras.

	Alma Rodríguez Cano	
Felipe Torres Cruz	MI PUESTO	Amalia Rodríguez Pérez
N/A	Luis Murillo Martín	N/A

2. Describe al menos 3 funciones principales del puesto de trabajo.



1 Atención al público de manera presencial en el Registro del IAAP. Actualmente se realiza mediante un sistema de cita previa, en horario de 9 a 14h.

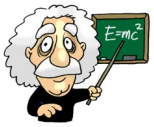
2 Responder a preguntas frecuentes (por correo electrónico), normalmente relativas a procesos selectivos o apertura de plazos de solicitud de cursos de formación.

3 Recepción y distribución de documentación con destino a las diferentes unidades.

4 Gestión de asientos registrales en la plataforma @ries.

5 Validación de certificados digitales de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

6 Redistribución interna de comunicaciones de la aplicación BandeJA recibidos en el IAAP.



3. Habilidades y competencias.

3.1 Enumera al menos 3 habilidades que consideres fundamentales para el desempeño del puesto.

1 Manejo de sistemas de información: @ries, SIGEFOR y BandeJA.

2 Gestión de correspondencia.

3 Capacidad de escucha y empatía para la atención al público.

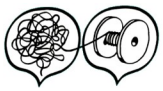
3.2 Enumera las competencias que debes obtener para el desempeño del puesto.

1 Atención a la ciudadanía.

2 Competencias digitales.

3 Gestión eficaz del tiempo.

4. Detalla las situaciones más complicadas a las que se puede enfrentar en el puesto, por qué son relevantes y cómo resolverlas.



1 Algunas personas llegan nerviosas porque no han comprendido bien las instrucciones para solicitar la inscripción en un proceso selectivo. Se recomienda tener siempre a mano las bases de la convocatoria, y ayudarle a comprender los aspectos de los que demande información.

2 Es común que compañeras/os de otros departamentos llamen alarmados porque no pueden acceder a @ries. Habitualmente se trata de un bloqueo de acceso por no acceder desde hace algún tiempo. Comunicarlo a la responsable (Alma Rodríguez Cano) para que desbloquee el usuario de @ries.

5. Contactos vinculados a funciones y tareas (el tuyo, el 1º).



Tarea	Relación con la tarea	Nombre del contacto	Teléfono y/o móvil	Mail y rrss
Todas	Antecesor	Juan Pérez Moreno	666888999	juan.perez@juntadeandalucia.es
Atención al público, BandeJA, certificados	Compañero de Atención al público en el Registro	Felipe Torres Cruz	412526	felipe.torres@juntadeandalucia.es
Atención al público, BandeJA, certificados	Compañera de Atención al público en el Registro	Amalia Rodríguez Pérez	412528	amalia.rodriguez@juntadeandalucia.es
Atención al público, preguntas frecuentes	Persona de contacto en Servicio de Selección	María Vela Campuzano	413233	mariav.campuzano@juntadeandalucia.es
Atención al público, preguntas frecuentes	Persona de contacto en Servicio de Formación	Beatriz Mora García	413258	beatriz.mora.g@juntadeandalucia.es
Gestión de correspondencia	Auxiliar de Registro. Apoya en la gestión de correspondencia	Luis Murillo Martín	412524	luis.murillo@juntadeandalucia.es

6. Herramientas informáticas y ubicación de manuales.



1 @ries. Hay mucha información disponible, incluyendo un manual en la página web siguiente: https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/adminelec/areatecnica/aries

2 BandeJA, para la gestión de comunicaciones entre organismos. Manual de ayuda en la propia herramienta.

3 SIGEFOR. Herramienta para consultar información de cursos de formación. Manual de ayuda en la propia herramienta.

4 En la carpeta de red S:\1 GESTION DEL SERVICIO\4 REGISTRO\CORRESPONDENCIA\MANUALES está disponible un manual sobre cómo gestionar la correspondencia de entrada y salida.

5 Validación de certificados digitales. https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica

7. Cursos de formación recomendados.



1 (I22F-GA93) Herramientas de Registro y de Digitalización de documentos: @ries, SIR y Iscadnet. Curso de formación abierta.

2 (I22F-GA16) Atención Telefónica a la Ciudadanía. Curso de formación abierta.

3 Atención a la Ciudadanía con Discapacidad. Presencial.



8. Conclusión.

Tus consejos son fundamentales.

Deja por escrito lo que te habría gustado saber en tus primeros días.

El trabajo de atención al público es muy reconfortante, pues te da la oportunidad de prestar el servicio público de primera mano a la ciudadanía. Te recomiendo que estés siempre lo más informada/o posible de los trámites y gestiones que realiza el IAAP, para poder facilitar siempre información veraz y actualizada.

METODOLOGÍA TRANSFER PARA LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

9. Visión general del puesto de trabajo.

Función	Tarea/ proyecto	Estado /siguiente paso	Habilidades recomendadas	Contactos	Localización de ficheros y materiales	Comentarios
Atención al público.	Atender a la ciudadanía mediante cita previa.	Tarea recurrente diaria.	Capacidad de escucha y empatía para atender al público.	Felipe Torres Cruz. Amalia Rodríguez Pérez.	No aplica.	Cada mañana la jefa (Alma) te facilitará el listado de la cita previa que te corresponde atender.
Recepción y distribución de documentación con destino a las diferentes unidades.	Recepción del correo postal que llega a diario y distribución por unidades vía ordenanzas.	Tarea recurrente diaria.	Tener orden y saber gestionar el tiempo.	Luis Murillo Martín.	S:\1 GESTION DEL SERVICIO\4 REGISTRO\ CORRESPONDENCIA\ MANUALES	La jefa distribuye según carga de trabajo.
Gestión de asientos registrales en la plataforma @ries.	Reasignar asientos recibidos en el IAAP a cada unidad.	Tarea recurrente diaria.	Competencias digitales.	Felipe Torres Cruz.	Manual de ayuda en la propia aplicación	La jefa distribuye según carga de trabajo.
Redistribución de comunicaciones de BandeJA.	Reasignar comunicaciones recibidas en el IAAP a cada unidad.	Tarea recurrente diaria.	Competencias digitales.	Felipe Torres Cruz. Amalia Rodríguez Pérez.	Manual de ayuda en la propia aplicación	La jefa distribuye según carga de trabajo.
Validación de certificados digitales.	Atender validaciones presenciales según cita.	Tarea recurrente diaria.	Competencias digitales.	Amalia Rodríguez Pérez.	Ayuda en la web de la FNMT.	La jefa distribuye según carga de trabajo.
Preguntas frecuentes.	Responder las consultas cuestiones recibidas por correo electrónico.	Tarea recurrente diaria.	Competencias digitales.	Felipe Torres Cruz.	No aplica.	La jefa distribuye según carga de trabajo.

NOTA: todos los datos personales y de contacto de este documento son ficticios.